



## MATERIÁL BEZ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

# MĚSTSKÝ ÚŘAD ŽĎÁR NAD SÁZAVOU

### MATERIÁL PRO RADU MĚSTA č. 45

DNE: 27. 6. 2016

JEDNACÍ ČÍSLO: 695/2016/oI

**NÁZEV:**

**Smlouva o zajištění technické podpory a aktualizace GIS**

**ANOTACE:**

*Smlouva řešící rozvoj geografického informačního systému a aktualizaci jeho datové základny*

**NÁVRH USNESENÍ:**

Rada města po projednání ***schvaluje*** uzavření Smlouvy o zajištění technické podpory a aktualizace GIS v předloženém znění.

|                                           |                                     |                                          |
|-------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------|
| Starosta města:                           | Místostarosta města:                | Tajemník MěÚ:                            |
| Odbor majetkoprávní:                      | Odbor ST a vnitřních věcí:          | Odbor finanční:                          |
| Odbor komunál. služeb + TSBM:             | Odbor rozvoje a územního plánování: | Odbor stavební:                          |
| Odbor školství, kultury a sportu:         | Odbor sociální:                     | Odbor živnostenský:                      |
| Odbor dopravy:                            | Odbor životního prostředí:          | Odd. správy měst. lesů a ryb.:           |
| Oddělení informatiky:                     | Odd. fin. kontroly a inter. auditu  | Městská policie                          |
| Projektový koordinátor:                   | Krizové řízení:                     |                                          |
| <b>Zpracoval:</b><br>Oddělení informatiky |                                     | <b>Předkládá:</b><br>Ing. Libor Vostrejš |

## Název materiálu:

Počet stran: 11

Počet příloh: 1 - Smlouva o zajištění technické podpory a aktualizace GIS

## Popis

*Předložená smlouva řeší údržbu a rozvoj geografického informačního systému (GIS) na MěÚ – údržbu a další vývoj mapových aplikací, podporu, aktualizaci dat.*

## Geneze případu

- *Dosud obdobná smlouva nebyla pro oblast GIS uzavřena*

## Návrh řešení

- *V současné době dochází k rozvoji využívání GIS a rozšiřování aplikací i dat (např. ÚAP, pasporty). Systém stále narůstá a u systému obdobné velikosti je vhodné mít tzv. servisní smlouvu uzavřenou.*

## Varianty návrhu usnesení

- Rada města po projednání **schvaluje** uzavření Smlouvy o zajištění technické podpory a aktualizace GIS v předloženém znění.
- Rada města po projednání **neschvaluje** uzavření Smlouvy o zajištění technické podpory a aktualizace GIS v předloženém znění.

## Doporučení předkladatele

*Oddělení informatiky doporučuje vzhledem ke složitosti a rozsáhlosti systému smlouvu uzavřít.*

## Stanoviska

*Projednáno s odborem právním – bez připomínek.*

## Smlouva o zajištění technické podpory a aktualizace GIS č. 20/2016

*uzavřená v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, s přihlédnutím k ustanovení § 46 a násl. zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon)*

### I. Smluvní strany

1. **Objednatel:** **Město Žďár nad Sázavou**  
sídlo: Žižkova 227/1 591 31 Žďár nad Sázavou  
zastoupený: Mgr. Zdeňkem Navrátil, starostou města  
IČ: 00295841  
DIČ: CZ00295841  
bankovní spojení: ČSOB a.s., pobočka Žďár nad Sázavou, č. ú. 1473416/0300  
osoba oprávněná jednat ve věcech smluvních: Mgr. Zdeněk Navrátil, starosta města  
osoba oprávněná jednat ve věcech technických: Ing. Libor Vostrejš, oddělení informatiky
  
2. **Dodavatel:** **T-MAPY spol. s r.o.**  
sídlo: Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové  
registrace u Krajského soudu v Hradci Králové, odd. C, vl. 9307  
zastoupený: Ing. Jiřím Bradáčem, jednatelem firmy  
IČ: 47451084  
DIČ: CZ47451084  
bankovní spojení: ČSOB a.s., pobočka Hradec Králové, č. ú. 8688743/0300  
osoba oprávněná jednat ve věcech smluvních: Ing. Jiří Bradáč, jednatel firmy  
osoba oprávněná jednat ve věcech technických: Ing. Petr Šebesta, vedoucí projektu

### II. Předmět smlouvy

- 2.1. Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele technické a systémové služby pro zajištění servisní a poradenské podpory související s produktivním provozem programového vybavení uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen technická podpora).
- 2.2. Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (SLA) jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.
- 2.3. Seznam souvisejících poskytovaných služeb a jednotkové sazby dodavatele jsou uvedeny přílohách č. 3 a č. 4 této smlouvy.
- 2.4. Součástí technické podpory jsou i práce v tomto článku smlouvy nespecifikované, které však jsou k řádnému provádění technické podpory nezbytné a o kterých dodavatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu podpory.

### III. Doba trvání smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a to s účinností ode dne podpisu této smlouvy oběma stranami.

### IV. Cena

- 4.1. Cena za technickou podporu je součástí přílohy č. 1 této smlouvy.
- 4.2. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostní úhradě ceny převodem z účtu objednatele na účet Dodavatele. Cenu se objednatel zavazuje uhradit dodavateli za jím řádně poskytnuté plnění dle smlouvy, a to na základě dodavatelem vystavených faktur se lhůtou splatnosti 14 dnů ode dne jejich vystavení. Faktury budou vystavovány v souladu s platebním kalendářem uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy. Faktury musí obsahovat náležitosti daňového dokladu, jinak je objednatel oprávněn takovou fakturu dodavateli vrátit. Okamžikem zaplacení ceny se rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu objednatele.

## **V.**

### **Odstoupení od smlouvy**

- 5.1. Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy odstoupit v případě závažného porušení povinnosti vyplývající z této smlouvy druhou smluvní stranou, pokud druhá smluvní strana tyto nedostatky ani po písemné výzvě v přiměřené lhůtě neodstraní.
- 5.2. Za závažné porušení povinnosti dodavatele se rozumí prodlení dodavatele s plněním povinností specifikovaných v článku II. této smlouvy o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil dodavatel, a odmítnutí provedení technické podpory.
- 5.3. Závažným porušením povinnosti objednatele se rozumí prodlení objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 5.4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.
- 5.5. Smluvní strany mohou smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí šest měsíců a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni, ve kterém byla výpověď této smlouvy doručena druhé smluvní straně.

## **VI.**

### **Utajení**

- 6.1. Smluvní strany považují obchodní a technické informace, které si vzájemně poskytly v souvislosti s touto smlouvou, za důvěrné a nesmí je prozradit třetí osobě nebo použít pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle této smlouvy. Smluvní strana, která tyto informace prozradí nebo zneužije, je povinna nahradit druhé smluvní straně vzniklou škodu.
- 6.2. Smluvní strany zajistí, aby osoby, které použijí ke spolupráci v rámci této smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o všech informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s touto smlouvou.
- 6.3. Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyzrazení informací získaných v souvislosti s plněním podle této smlouvy.
- 6.4. Za důvěrné nejsou považovány informace, které jsou:
  - a) obecně známé,
  - b) prokazatelně známé smluvní straně před jejich předáním druhou smluvní stranou
  - c) legálně získané smluvní stranou od třetí osoby či jinak, aniž by bylo omezeno použití či zveřejnění takto získaných informací,
  - d) získané vlastní činností smluvní strany nezávisle na uzavření této či jiné smlouvy
  - e) povinně zveřejňované v souladu s ustanoveními příslušných zákonů
- 6.5. Smluvní strany nejsou oprávněny pořizovat kopie informací, s nimiž přijdou do styku při plnění svých závazků podle této smlouvy, pokud to není nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb. Smluvní strany nebudou zjišťovat informace, které nejsou nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb.
- 6.6. Smluvní strany se v souvislosti s touto smlouvou zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních počítačových programů.

## **VII.**

### **Závěrečná ustanovení**

- 7.1. Měnit nebo doplňovat text této smlouvy lze jen formou písemných dodatků řádně odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 7.2. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž objednatel i dodavatel obdrží po podpisu každý dvě vyhotovení.
- 7.3. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.
- 7.4. Vztahy smluvních stran touto smlouvou blíže neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 7.5. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru města dodavatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zpracováním svých údajů městem s ohledem na zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a rovněž se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.6. Dodavatel souhlasí se shromažďováním, uchováním a zpracováním svých osobních údajů obsažených v této smlouvě městem (příp. jeho zaměstnanci), a to pouze pro účely vedení evidence a projednání v orgánech města a zveřejnění rozhodnutí těchto orgánů, uzavření smluv, apod., ve kterých jsou tyto údaje obsaženy, tj. všude tam, kde lze uvedením osobních údajů předejít záměně účastníků právního vztahu. Tento souhlas je poskytován na dobu neurčitou, nejdéle však do okamžiku, kdy pomine účel, pro který budou uvedené osobní údaje zpracovány, s výjimkami stanovenými zvláštními zákony. Dodavatel si je zároveň vědom svých práv upravených příslušnými ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

7.7. Dodavatel dále souhlasí s tím, že ze strany města bude, resp. může být, při dodržení podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zveřejněna tato smlouva, její část nebo dílčí informace týkající se této smlouvy a jejího plnění.

7.8. Uzavření této smlouvy bylo schváleno radou města Žďáru nad Sázavou na jednání dne 27. 6. 2016.

Za dodavatele:

V Praze dne .....

.....  
Ing. Jiří Bradáč, jednatel

Za objednatele:

Ve Žďáru nad Sázavou dne .....

.....  
Mgr. Zdeněk Navrátil, starosta

## Příloha č. 1 - Výčet aplikací a cena technické podpory

### Principy kalkulace ceny služeb

- 1) Cena služeb technické podpory se odvozuje od vstupní ceny Produktu a typu aplikace. Procentní sazby jsou počítány ze vstupní ceny Produktu:

| Úroveň podpory           | Sazba za služby technické podpory na 12 měsíců |                            |
|--------------------------|------------------------------------------------|----------------------------|
|                          | S ... Standardní aplikace                      | U ... Uživatelská aplikace |
| S ... Standardní podpora | 20 %                                           | 15 %                       |

- 2) Je-li v užívání objednatele více samostatných licencí stejného produktu, pak je základní procentní sazba kalkulována ke každé této licenci, případný příplatek za rozšířenou podporu je ovšem kalkulován pouze k jedné z těchto licencí.
- 3) Částky jsou uvedeny v Kč bez DPH.
- 4) Vstupní cenou Produktu je základní cena licence (licencí) každého softwarového produktu. Tato cena nemusí být uvedena, jedná-li se o technickou podporu poskytovanou k softwarovému produktu třetí strany nebo je-li cena za provádění technické podpory kalkulována odlišným způsobem.
- 5) Cena technické podpory může být v individuálních případech stanovena i odlišně na základě dohody obou stran.

### Výčet aplikací a cena technické podpory

| Produkt                                      | Typ produktu | Licence (rozsah, počet) | Vstupní cena v Kč bez DPH | Úroveň podpory | Cena za technickou podporu v Kč bez DPH za 12 měsíců |
|----------------------------------------------|--------------|-------------------------|---------------------------|----------------|------------------------------------------------------|
| Administrace systému/CEU                     | S            | 50                      | 24 000 Kč                 | S              | 4 800 Kč                                             |
| T-WIST REN PRO                               | S            | 50                      | 82 000 Kč                 | S              | 16 400 Kč                                            |
| T-MapServer/Spinbox – mapový server          | S            | internet                | 135 000 Kč                | S              | 27 000 Kč                                            |
| SB mapová aplikace Základní mapa             | S            | internet                | 15 000 Kč                 | S              | 3 000 Kč                                             |
| SB mapová aplikace Katastrální mapa          | S            | internet                | 15 000 Kč                 | S              | 3 000 Kč                                             |
| SB mapová aplikace ÚAP                       | S            | internet                | 15 000 Kč                 | S              | 3 000 Kč                                             |
| SB mapová aplikace DTM                       | S            | internet                | 15 000 Kč                 | S              | 3 000 Kč <sup>1)</sup>                               |
| SB mapová aplikace Pasport zeleně            | S            | internet                | 15 000 Kč                 | S              | 3 000 Kč <sup>1)</sup>                               |
| T-WIST Pasport zeleně - základ <sup>2)</sup> | S            | intranet                | 35 000 Kč                 | S              | 7 000 Kč <sup>1)</sup>                               |
| <b>CELKEM</b>                                |              |                         |                           |                | <i>v Kč bez DPH</i> 70 200 Kč                        |

Poznámky:

<sup>1)</sup> TP k označeným produktům bude účtována až od 01/2017

<sup>2)</sup> Aplikace Pasport zeleně obsahuje základní evidenční agendy (Základní plochy, Biologické prvky, Technické prvky, Doplnky).

### Platební kalendář pro období pro rok 2016:

| datum fakturace v příslušném kalendářním roce | za provádění technické podpory v uvedeném období příslušného kalendářního roku | částka v Kč bez DPH | částka v Kč včetně DPH |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------|
| 15. 09.                                       | 01. 07. – 30. 09.                                                              | 14 300 Kč           | 17 303 Kč              |
| 15. 12.                                       | 01. 10. – 31. 12.                                                              | 14 300 Kč           | 17 303 Kč              |

### Platební kalendář pro období pro období od 01. 01. 2017:

| datum fakturace v příslušném kalendářním roce | za provádění technické podpory v uvedeném období příslušného kalendářního roku | částka v Kč bez DPH | částka v Kč včetně DPH |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------|
| 15. 03.                                       | 01. 01. – 31. 03.                                                              | 17 550 Kč           | 21 236 Kč              |
| 15. 06.                                       | 01. 04. – 30. 06.                                                              | 17 550 Kč           | 21 236 Kč              |
| 15. 09.                                       | 01. 07. – 30. 09.                                                              | 17 550 Kč           | 21 236 Kč              |
| 15. 12.                                       | 01. 10. – 31. 12.                                                              | 17 550 Kč           | 21 236 Kč              |

Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu s příslušnými zákonnými ustanoveními platnými ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

## Příloha č. 2 - Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (dále také jen Dohoda, SLA, Podmínky technické podpory nebo jen Podmínky)

### 1 Předmět SLA

1.1. Předmětem této Dohody je zajištění bezproblémového provozu a užívání předmětného softwarového vybavení a poskytování služeb technické podpory a dalších souvisejících služeb k tomuto programovému vybavení.

### 2 Slovníček pojmů, typy aplikací

- a) Lhůty, časy
- pracovní dny (pd) ... veškeré dny mimo dny pracovního volna, pracovního klidu a státem uznané svátky
  - pracovní hodiny (ph) ... hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 hodin
- b) Typy aplikací
- Standardní aplikace (S) ... standardní aplikace je součástí portfolia aplikací dodavatele, jejichž vývoj je průběžný a řízený interním vývojovým plánem dodavatele. Updaty a upgrady standardních aplikací jsou dodávány průběžně.
  - Uživatelská aplikace (U) ... uživatelské aplikace jsou vyvíjeny na základě individuálních požadavků objednatele, nejsou součástí centrálního vývojového plánu dodavatele. Updaty a upgrady uživatelských aplikací nejsou průběžně dodávány, tyto aplikace jsou dále rozvíjeny pouze na základě individuálních požadavků objednatele a samostatných smluvních ujednání.
- Ve výčtu aplikací musí být u každé aplikace uveden její typ (S, U).
- c) Ostatní
- Helpdesk ... portál Helpdesku provozovaný dodavatelem obsahující evidenci požadavků, obecné sdílené dokumenty, dokumentaci k software a diskusní fórum, ke kterému mají zřízen zabezpečený přístup oprávněné a případné další oběma stranami dohodnuté osoby objednatele a dodavatele
  - požadavek ... požadavkem se rozumí jakékoli zadání ze strany objednatele provedené záznamem v evidenci požadavků systému helpdesk dodavatele, případně náhradním způsobem v případě nedostupnosti služby Helpdesk.

### 3 Katalog služeb

3.1 Služby podpory budou prováděny průběžně v tomto rozsahu:

| Služba                                                                      | Popis, obsah služby                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Cíl služby                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vzdálená konzultace a hotline                                               | Dodavatel zajistí hot-line. Služba je poskytována prostřednictvím telefonu, faxu či e-mailu. Dodavatel bude poskytovat vzdálenou podporu a konzultace uživatelům při řešení otázek spojených s užíváním předmětného programového vybavení.                                                                                                                    | Údržba a posilování potřebné úrovně znalostí a dovedností uživatelů a správců programového vybavení nezbytné ke správnému užívání tohoto programového vybavení                                                                                                     |
| Helpdesk                                                                    | Dodavatel zajistí helpdesk, služba je přístupná na adrese <a href="http://helpdesk.tmapy.cz">http://helpdesk.tmapy.cz</a>                                                                                                                                                                                                                                     | Zajištění potřebné podpory programového vybavení a evidence všech požadavků uživatelů.                                                                                                                                                                             |
| Udržování souladu s platnou legislativou                                    | Provádění zásahů do předmětného programového vybavení nezbytných pro zajištění jeho souladu se související platnou legislativou                                                                                                                                                                                                                               | Zajištění potřebné podpory programového vybavení a procesů uživatelů vázaných na legislativu                                                                                                                                                                       |
| Dodávka updatů/upgradů standardních aplikací                                | Nabídka a dodávka upgradů a updatů agend vzniklých vlastní činností Dodavatele u standardních aplikací nebo vzniklých drobnými úpravami v rámci technické podpory. Bude-li k provozním serverům zajištěn vzdálený přístup pro pracovníky Dodavatele, budou tyto upgrady či updaty implementovány do provozního prostředí bezplatně v rámci technické podpory. | Údržba předmětných aplikací v nejaktuálnějších verzích pro jejich optimální a plnohodnotné využití uživateli. Objednatel má právo na updaty či upgrady softwarového vybavení nabídnutého Dodavatelem. Objednatel není povinen nabídnutý upgrade či update přijmout |
| Řešení incidentů                                                            | Reakce a řešení incidentů nahlášených v souladu s touto smlouvou, především pak odstraňování vad a dalších nesouladů.                                                                                                                                                                                                                                         | Údržba předmětného programového vybavení ve stavu umožňujícím jejich plnohodnotné využití koncovými uživateli                                                                                                                                                      |
| Zálohování konfigurací programového vybavení zákazníka na straně Dodavatele | Dodavatel bude svými prostředky zálohovat konfigurace programového vybavení tak, jak je implementováno na straně Objednatele.                                                                                                                                                                                                                                 | Zajištění možnosti rychlého obnovení posledního funkčního stavu v případě závažného incidentu                                                                                                                                                                      |

3.2 Další vývoj programového vybavení na základě individuálních požadavků Objednatele a další činnosti nad rámec výše specifikovaných služeb budou prováděny na základě samostatných smluvních ujednání.

#### 4 Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

4.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat služby dle této dohody v časech a lhůtách podle následujících tabulek:

| S ... Standardní podpora |                                      |                                                                                               |                              |
|--------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Kategorie požadavku      | Pokrytí služby                       | Lhůta pro zahájení prací na řešení požadavku (reakční lhůta)                                  | Lhůta pro vyřešení požadavku |
| Havárie                  | 9x5, tj.<br>v pracovních<br>hodinách | bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 18 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku | bez zbytečného odkladu       |
| Porucha                  |                                      | bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 27 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku | bez zbytečného odkladu       |
| Ostatní požadavky        |                                      | ve lhůtě uvedené v oznámení požadavku a dohodnuté mezi smluvními stranami                     |                              |

- 4.2. Reakcí pro účely stanovení a sledování lhůty pro zahájení prací na řešení požadavku se rozumí vyvinutí veškerého úsilí dodavatele k odstranění závady. Reakcí se rozumí i zahájení vzdáleného řešení problému prostřednictvím poskytnutí kvalifikovaného poradce. Reakce je považována za doloženou okamžikem změny stavu z „nezahájeno“ na „v řešení“, případně jiné adekvátní změny stavu na záznamu závady v Helpdesku. V případě nedostupnosti systému Helpdesk je třeba reakci ze strany dodavatele doložit jiným prokazatelným a ze strany objednatele zachytitelným způsobem (e-mailem, telefonátem oprávněné osobě objednatele apod.).
- 4.3. Pokud si řešení požadavku vyžádá fyzický zásah zástupce dodavatele u objednatele, dodavatel nahlásí potřebu součinnosti a objednatel oprávněně požadovanou součinnost zajistí. Je-li požadavek na fyzický zásah dodavatele vznesen objednatelem, je zástupce dodavatele povinen k řešení nastoupit do 18 pracovních hodin od předání požadavku objednatele, není-li v konkrétním případě sjednána či jinak stanovena jiná lhůta.
- 4.4. V jakémkoli ujednání o výčtu aplikací a kalkulaci ceny služeb musí být uvedena varianta/úroveň podpory (standardní, rozšířená 1, ...).
- 4.5. Není-li uvedeno jinak, je Dodavatel povinen informovat objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady, a to nejdéle do lhůty pro zahájení prací na odstranění závady dle příslušné úrovně podpory.

#### 5 Postup pro oznamování a řešení závad a ostatních požadavků

- 5.1. Nahlášení incidentu nebo jiného požadavku (dále jen požadavek)
- 5.1.1. Objednatel zajistí nahlášení požadavku, a to prostřednictvím služby Helpdesk dodavatele na adrese <http://helpdesk.tmapy.cz>. Přístup ke službě Helpdesk bude zřízen bezprostředně po podpisu smlouvy spolu s nadefinováním a zaškolením oprávněných osob ze strany objednatele.
- 5.1.2. V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahláší jedním náhradním způsobem, a to
- telefonicky na č.: 241 433 878, kontaktní osobou je primární oprávněná osoba dodavatele, případně zástupce primární oprávněné osoby dle čl. VIII této dohody
  - faxem na č. 241 433 872 k rukám primární oprávněné osoby a zástupce primární oprávněné osoby
  - e-mailem na adresu [petr.sebesta@tmapy.cz](mailto:petr.sebesta@tmapy.cz)
  - písemně na adresu: T-MAPY spol. s r.o., Brabcova 1159/2, 147 00 Praha 4 - Podolí
- 5.1.3. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., musí takové hlášení obsahovat minimálně tyto informace:
- datum a čas nahlášení požadavku
  - popis požadavku
  - stanovení kategorie požadavku (viz odst. 5.2.)
  - Kategorii incidentu stanovenou objednatelem nesmí dodavatel změnit bez souhlasu objednatele. Dodavatel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navržení kategorie incidentu pro incidenty nahlášené objednatelem.
  - požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku
  - jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatele/dodavatele, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informaci
  - jméno, telefonní číslo a e-mail ohlašovatele incidentu /požadavku
- 5.1.4. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., oprávněná osoba dodavatele (není-li dohodnuto jinak) je následně povinna zaevidovat všechny takovéto požadavky do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.
- 5.2. Každý požadavek musí být zařazen do jedné z následujících kategorií:
- Havárie – vážná vada, která znemožňuje využívání programového vybavení nebo jeho části či způsobuje vážné provozní problémy
  - Porucha – střední vada, která způsobuje problémy při využívání a provozování programového vybavení nebo jeho části, ale umožňuje tento provoz a nemá vliv na kvalitu výstupů ze systému
  - Ostatní požadavek – požadavek, který nemá povahu oznámení incidentu
- 5.3. Potvrzení přijetí požadavku.
- Potvrzení přijetí hlášení o požadavku provádí oprávněný pracovník dodavatele prostřednictvím nástrojů služby Helpdesk. Pokud je z důvodu nedostupnosti Helpdesku použit náhradní způsob komunikace, pak potvrzení přijetí požadavku adresuje dodavatel na adresu osoby, která požadavek nahlásila i na adresu osoby, která má podat podrobnější informace o požadavku i na adresu oprávněné osoby objednatele. V případě hlášení požadavku dodavatelem zašle dodavatel zprávu také oprávněné osobě objednatele.

- 5.4. Stanovení termínu požadavku.  
Na základě nahlášení požadavku stanoví dodavatel po dohodě s objednatelem závazný termín vyřešení požadavku, nevyplyvají-li tyto termíny z povahy požadavku automaticky na základě parametrů uvedených v záznamu o požadavku a časů a lhůt sjednaných touto dohodou (viz čl. IV.).
- 5.5. Řešení požadavku.  
Dodavatel vyvine maximální úsilí, aby vyřešil požadavek bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtách stanovených v souladu s touto dohodou.
- 5.6. Vyřešení požadavku.  
Vyřešení požadavku dodavatel oznámí změnou příslušného parametru v záznamu služby Helpdesk, případně nahlásí e-mailem, případně i telefonicky oprávněné osobě objednatele
- 5.7. Kontrola funkčnosti systému nebo aplikací.  
Existuje-li testovací prostředí na straně objednatele, pak jsou veškeré změny, opravy, nové verze apod. implementovány nejprve v testovacím prostředí. Objednatel na testovacích serverech zkontroluje funkčnosti systému, popř. aplikací, kterých se závada/požadavek týká a informuje zpětně dodavatele, zda je závada odstraněna, zda je požadavek vyřešen.
- není-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, pokračuje dodavatel v řešení problému
  - je-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, provede dodavatel synchronizaci dotčených aplikací z testovacího prostředí na produkční prostředí.
- V případě neexistence testovacího prostředí jsou změny, opravy či nové verze implementovány přímo v prostředí produkčním.
- 5.8. Dodavatel zapíše závadu do „Deníku závad“, požadavek do „Deníku požadavků“. Tyto deníky nahrazuje databáze služby Helpdesk zpřístupněná oprávněným osobám obou stran.
- 5.9. Případné stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných dodavatelem dle této dohody se řeší obdobně jako jakýkoli jiný požadavek.

## **6 Doba platnosti, mechanismus řízení změn dohody o úrovni služeb**

- 6.1. Doba platnosti této dohody o úrovni služeb se řídí dobou platnosti příslušné smlouvy o technické podpoře č. 20/2016.
- 6.2. Obsah a podmínky této dohody o úrovni služeb mohou být přezkoumány i kdykoli mimo dohodnutou periodu na základě podnětu kterékolik ze smluvních stran.

## **7 Způsob komunikace a vykazování ve věci dohody o úrovni služeb**

- 7.1. Není-li smluvními stranami dohodnuto jinak, je komunikace ve věci obsahu a podmínek této dohody o úrovni služeb vedena oprávněnými osobami uvedenými v čl. VIII. této dohody.
- 7.2. O jakékoli komunikaci související mající za následek změnu či upřesnění obsahu a podmínek této dohody musí být zpracován písemný zápis. Zápis zpracovává oprávněná osoba dodavatele, nedohodnou-li se strany jinak.
- 7.3. O činnostech provedených v rámci realizace služeb dle této dohody budou vedeny výkazy, a to formou záznamu o řešení požadavku v evidenci požadavků portálu Helpdesk dodavatele či samostatného sdíleného dokumentu na Helpdesku dodavatele.
- 7.4. Veškeré dokumenty (zápisy, výkazy, související dokumentace apod.) jsou mezi smluvními stranami sdíleny prostřednictvím portálu Helpdesku dodavatele – viz také čl. V.
- 7.5. Je-li v okamžiku potřeby výměny či sdílení dokumentů Helpdesk nedostupný, jsou dokumenty komunikovány jinou cestou (e-mailem, poštou apod.), oprávněná osoba dodavatele (není-li dohodnuto jinak) je však povinna vložit všechny dokumenty do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

## **8 Oprávněné osoby**

Ve věci obsahu, podmínek a plnění této dohody o úrovni služeb jsou oprávněny komunikovat následující osoby:

| Funkce ve vztahu k SLA            | Za objednatele      |                                                                                           | Za dodavatele     |                                                                                      |
|-----------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | Jméno               | Kontakt                                                                                   | Jméno             | Kontakt                                                                              |
| Primární oprávněná osoba          | Ing. Libor Vostrejš | <a href="mailto:libor.vostrejs@zdarns.cz">libor.vostrejs@zdarns.cz</a><br>736 510 452     | Ing. Petr Šebesta | tel: 241 433 878<br><a href="mailto:petr.sebesta@tmapy.cz">petr.sebesta@tmapy.cz</a> |
| Zástupce primární oprávněné osoby | Vladimír Koláček    | <a href="mailto:vladimir.kolacek@zdarns.cz">vladimir.kolacek@zdarns.cz</a><br>606 953 396 | Petr Havelka      | <a href="mailto:petr.havelka@tmapy.cz">petr.havelka@tmapy.cz</a><br>607 960 130      |

## **9 Práva a povinnosti objednatele**

- 9.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat Dodavateli potřebné nebo důvodně Dodavatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit Dodavateli vzdálený přístup na provozní server. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek.
- 9.2. Objednatel zajistí Dodavateli pracovní prostor v místě instalace programového vybavení v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací Dodavatele nebude rušen zásahy třetích osob.
- 9.3. Objednatel je povinen informovat Dodavatele o všech opatřeních a zásadách, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.

## **10 Práva a povinnosti dodavatele**

- 10.1. Dodavatel se zavazuje do 30 dnů od uvolnění nové verze, upgrade či update softwarového vybavení, na které se vztahuje tato technická podpora dohodnutým a prokazatelným způsobem informovat objednatele a nabídnout možnost a podmínky implementace.
- 10.2. Dodavatel je povinen po odsouhlasení oběma smluvními stranami respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění služeb.

### Příloha č. 3 - Seznam webových mapových služeb a aktualizace geodat

| název vrstvy                                                                                             | rozsah území         | frekvence aktualizace  | poskytovatel dat | cena služby bez DPH           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------|------------------|-------------------------------|
| <b>Katastrální mapa</b> - data ISKN, soubor popisných (SPI) a geodetických informací (SGI) <sup>1)</sup> | ORP Žďár nad Sázavou | 4x ročně <sup>2)</sup> | ČÚZK             | 6 500 Kč za jednu aktualizaci |
| <b>geokódovací služba T-MAPY RÚIAN</b> včetně měsíční aktualizace                                        | ORP Žďár nad Sázavou | měsíčně                | ČÚZK             | 1 500 Kč měsíčně              |
| <b>T-MAPY WMTS služby RÚIAN</b> <sup>2)</sup> , Katastrální mapa <sup>3)</sup> a OpenStreet Map          | ORP Žďár nad Sázavou | průběžně               | ČÚZK             | 1 500 Kč měsíčně              |

Poznámky:

- <sup>1)</sup> SGI zahrnuje data DKM, KMD, KM-D a ÚKM. Veškerá uvedená data pro aktualizaci zajišťuje dodavatel na základě rámcové smlouvy s ČÚZK a žádosti o výdej dat KN v elektronické podobě.
- <sup>2)</sup> Aktualizace dat ISKN proběhne vždy v 1., 4., 7., 10. měsíci v kalendářním roce
- <sup>3)</sup> WMTS služba RÚIAN obsahuje vrstvy Správní hranice, Volební okrsky, Ulice, Adresy, Stavební objekty a Adresní místa.
- <sup>4)</sup> WMTS služba Katastrální mapa obsahuje vrstvy Katastrální mapa, Věcná břemena a BPEJ.

#### Platební kalendář

Cena za poskytování geodat/služeb a jejich aktualizaci je v každém kalendářním roce fakturována vždy za dané období dle následující tabulky:

| datum fakturace v kalendářním roce | za poskytování služeb v období | cena v Kč bez DPH | cena v Kč včetně DPH |
|------------------------------------|--------------------------------|-------------------|----------------------|
| 15. 03.                            | 01. 01. až 31. 03.             | 15 500 Kč         | 18 755 Kč            |
| 15. 06.                            | 01. 04. až 30. 06.             | 15 500 Kč         | 18 755 Kč            |
| 15. 09.                            | 01. 07. až 30. 09.             | 15 500 Kč         | 18 755 Kč            |
| 15. 12.                            | 01. 10. až 31. 12.             | 15 500 Kč         | 18 755 Kč            |

Daň z přidané hodnoty (DPH) bude účtována v souladu s příslušnými zákonnými ustanoveními platnými ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

#### **Příloha č. 4 - Jednotkové sazby služeb dodavatele**

| <b>služba, činnost</b>                        | <b>jednotková sazba bez DPH</b> |
|-----------------------------------------------|---------------------------------|
| Datové práce                                  | 900 Kč/hod                      |
| Programátorské práce                          | 900 Kč/hod                      |
| Analýzy a odborné konzultace, vedení projektu | 1 250 Kč/hod                    |
| Systémové práce                               | 1 250 Kč/hod                    |

Daň z přidané hodnoty (DPH) bude účtována v souladu s příslušnými zákonnými ustanoveními platnými ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.